全时银行 可不仅仅是 24 小时银行

在开始正文之前，我们先来大胆畅想一下，几年后的银行服务可能是这样的：

2020年，小 A 计划购入一套新房。在告知银行后，小 A 便在手机 APP 上收到了银行根据他的财务能力量身推荐的楼盘信息；看房时，只需将手机摄像头对准某处房产，房屋细节图和内饰照片即可呈现；银行还根据他的消费与储蓄情况提供了按揭计划；交易完成后，银行又为小 A 推荐了家庭保险提供商、验房师、搬家公司等关键资源。在银行的一条龙服务下，小 A 顺顺利利喜迁新居……

这就是我们今天要给大家介绍的全新银行概念——全时银行。

随着中国消费者正快速步入数字时代，他们越来越倾向于能随时随地获得银行服务。但是在教育、养老、投资、保障等领域，银行却无法满足客户不断变化的需求。（见图 1）

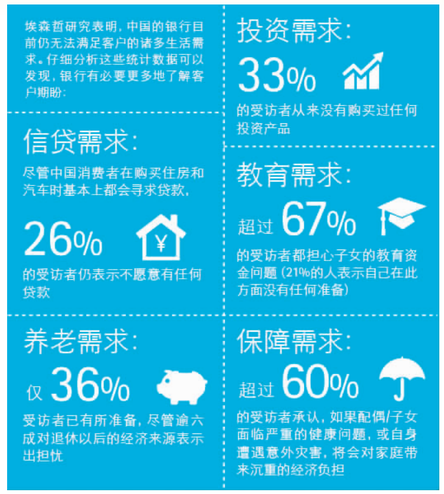


图 1

然而支付宝、微信等嗅觉灵敏的数字颠覆者们却已趁势而入。它们凭借对消费者的精准洞察和颠覆性技术，不断加深与客户之间的互动，开始提供无缝化的银行服务。预计到 2020 年，银行业超过 30%的收入将被这些新生的数字竞争者和全新业务模式收入囊中。

这就将传统银行企业逼上了十字路口：要么沦为成纯粹的交易处理服务提供商，要么构建一个完善的数字生态系统，打造与客户无缝衔接的“全时银行”。

利用颠覆性技术，全时银行可以提供完整的客户解决方案，推动银行与客户之间持续进行日常互动，从而了解并帮助解决客户在生活、业务等领域的更多需求；通过建构一个完善的数字生态系统，银行能够将现有的服务合作伙伴与其他重要的机构结合在一起，不断拓展数字联系，并建立起公平的价值分享机制。（见图 2）

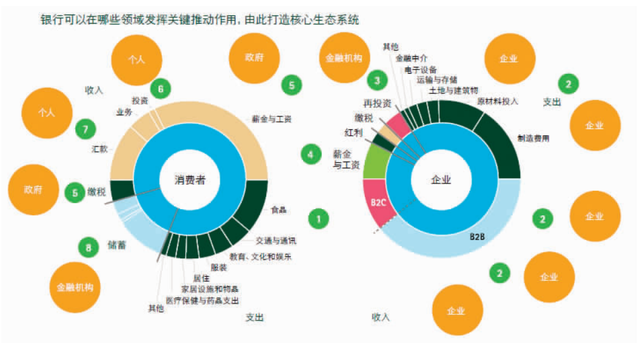


图 2

要实现以上功能，打造出类拔萃的全时银行，就必须在以下四个方面构建独树一帜的能力：

1、定制的、无缝化的产品与服务

将金融服务（储蓄、保险、股票交易等）与非金融服务（如优惠券发放）进行有机结合，根据客户的个人喜好和行为模式提供定制的、随时随地的服务。

2、高价值的客户互动

打通线上和线下的接入点，加强与客户的互动，如通过远程顾问和虚拟角色，采用在线视频、聊天、社交活动等多种方式，面对面地为客户提供咨询建议。

3、优质便捷的客户服务

利用简单直观的用户界面，实时提供各种端到端服务，并确保流程如同在亚马逊网站购物那般迅速、高效；同时利用不断充实的大数据库，不间断地寻找消费者洞察。

4、以客户视角为核心建立无缝化生态系统

该系统应当满足客户生命周期内更广泛的需求，且每一次互动都应会被记录在数据库中，从而更精确地了解客户需求。

四种角色服务中国消费者

为了满足中国消费者的特定需求，未来的全时银行还需扮演好四种角色（见图 3）：

图 3

资讯提供者

基于对消费者的深入了解和完善的采购数据分析，给出具体的购买建议。无论是衣、食等基本开支，还是某一生命阶段的重大事项，全时银行都应该围绕消费者的需求，提供合适的产品或服务。

价值聚合者

组合金融和非金融、银行自营和第三方业务的服务与产品，例如支付宝和余额宝正在扮演的角色。这要求全时银行能够成为生态系统大数据仓库的管理者和分析引擎。

接入服务者

让客户“随时随处”的购买过程变得更加便捷、轻松和个性化。全时银行需要成为生态系统的身份管理员，识别客户，确认已知信息，并帮助简化整个生态系统的运行方式。

产品创新者

不断尝试和探索各类创新方案，添加新的功能、服务和定价模式，力求更好地贴合客户要求。

要想成为全时银行，路径并非只有一条。未来，某些全时银行将源自那些无实体分行、无现金交易、且全面实现无纸化运营的现有机构。另一部分则是通过成功转型，摆脱传统的分行业务模式，成为全时银行；其传统的分行网络将转变为一种渠道，无缝化地融入到全渠道服务模式当中。（见图 4）

领先银行和数字化企业都已开始行动，腾讯已获取银行业务牌照，我们预计，中国银行业迈向全时银行的步伐也将不断加快。

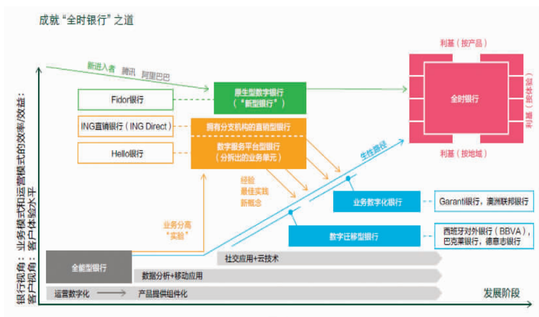


图 4

（转载自互联网）

本版采编　黄　葱

GDRC　NRC Bank
南海农商银行
相伴多年　更贴心
主办：广东南海农村商业银行股份有限公司
第 33 期　2014 年 11 月 3 日　星期一　佛(南)内准字第 13048 号　http://www.nanhaibank.com

便民服务又推新举措

夜市银行：将金融服务延伸到下班之后

本报讯（记者　冯倩如）　白天上班没有时间到银行办理业务，下班后银行也关门了，为了办业务，有时还要专门向单位请一天假……针对上班族的这些烦恼，我行从便民利民的角度出发，以桂城两个网点为试点，从 11 月 3 日起，打破“朝九晚五”的例牌营业时间，主动将下班时间延后到晚上 8 点钟，并做到白天柜台能够办理的业务，晚上柜台都能够办理，有效解决了群众尤其是上班一族办理金融业务的烦恼，受到了广大市民的热烈欢迎和好评。

桂城鹿璟村附近的商户和锦园路一带的居民成为了我行试点夜市银行的首批受惠者。对于鹿璟村支行附近的商户来说，如今不必再赶在下午 5 点前跑到柜台把当天的营业收入入账，他们可以正常营业到收铺，在回家的路上再顺便到银行柜台存款；对于锦园路一带的居民来说，他们更是可以在吃完晚饭后利用散步时间过来购买理财产品、办理各种柜台业务。

据我行有关负责人表示，开展延时服务涉及到人力资源、后台清算、押运等各个环节，对我行的运营成本会产生一定的负担，而目前尽管柜员机很多，网上银行、手机银行等渠道很方便，但是像个人贷款申请，银行卡开户及解锁、代购汽车险、财产险等业务暂时还是只能在柜台办理。为提供更便捷贴心的服务，提升差异化竞争能力，我行以打造社区银行为导向，积极探索特色化发展模式，经过充分的调研和准备，决定首先在居民聚居、商户密集的桂城鹿璟村支行和锦园路分理处试点开设夜市银行。

未来，我行将在认真总结夜市银行试点的基础上，不断完善服务方式和服务内涵，陆续挑选条件成熟、有市场需求的网点，扩大夜市银行覆盖面，把南海农商银行打造为最贴心的社区银行。

我行召开第一届董（监）事会会议

本报讯　10 月 21 日，我行第一届董事会第十六次会议、监事会第十七次会议分别在农商银行大厦 19 楼、20 楼会议室召开。

董事会会议由肖寒董事长主持，会议审议并通过了《关于申请开办信用卡业务的议案》、《关于继续聘请天健会计师事务所（特殊普通合伙）广东分所作为外部审计机构的议案》和《关于聘任风险总监的议案》等 3 项议案，并听取了《关于南海农商银行 2014 年前三季度经营情况的报告》。

监事会会议由叶绍波监事长主持，会议审议并通过了《关于继续聘请天健会计师事务所（特殊普通合伙）广东分所作为外部审计机构的议案》，并听取了《关于南海农商银行董事会 2014 年 1-9 月会议决议执行情况检查的报告》、《关于南海农商银行 2014 年上半年风险管理的报告》和《关于南海农商银行 2014 年前三季度经营情况的报告》等 3 项专项报告。

董事会全体董事出席了董事会会议，监事会全部监事、总行经营班子成员列席了会议。监事会全体监事参加了监事会会议。

（董、监事会办公室联合供稿）

本版采编　冯倩如

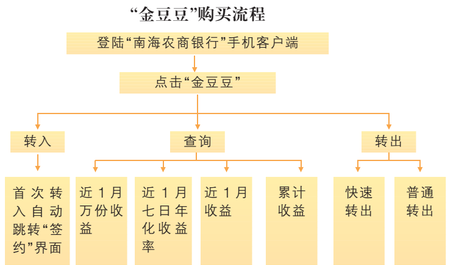
一分钱也能理财

我行携手广发基金上线“金豆豆”

本报讯（记者　冯倩如　通讯员　廖雪）　近日，由我行与广发基金联手推出的一项余额增值服务——“金豆豆”正式上线。客户通过我行手机银行 APP 可以随时购买、快速赎回，一分钱即可起投，坐享活期利率 10 倍以上的收益。

“金豆豆”实际为货币基金账户，对接广发基金旗下的“广发天天红货币基金”，支持快速赎回、快速到账，能够随时实现卡内活期余额与“金豆豆”账户余额的互转，客户坐享货币基金收益的同时，还能随时满足提现的需要，实现了流动性与收益性“鱼与熊掌”兼得，受到了广大客户的热烈追捧。“金豆豆”推出还不到一个月时间，开户数已达 1600 多户，目前每日申购限额 5 万、快速提现限额 20 万，最近七日年化收益率 5.38%，高达活期存款利息（0.35%）的 10 多倍。

据了解，“金豆豆”是我行突破传统理财禁锢，试水互联网理财领域的第一步。未来，我行将继续加大创新，为客户提供更多低门槛、灵活取现、高收益率的新型金融产品。



www.nanhaibank.com　相伴多年　更贴心

南海农商银行 NANHAI RURAL COMMERCIAL BANK　大地影院 DADI CINEMA

周六10元特价电影日

一、活动时间：2014年9月至2014年12月的每周六。

二、活动内容：盛通卡持卡人到我行指定的电影城（电影院），刷盛通卡结账，享受10元/张2D电影票优惠，每卡每天最多购买10元电影票2张。先到先得，额满即止。

展现缤纷生活 享盛通卡便利

详询南海农商银行各营业网点或96138